

La qualità delle risorse Web dalla produzione alla valutazione. Il modello MINERVA e i sistemi informativi archivistici.

1. Premessa

Italo Calvino avanzò nelle sue *Lezioni americane*, tenute nell'anno accademico 1985-86 all'Università di Harvard e poi pubblicate postume¹, sei “proposte per il prossimo millennio”. Il grande scrittore intendeva inserire le sue riflessioni sui “valori o qualità o specificità della letteratura che mi stanno particolarmente a cuore” nel coro di chi “si interroga sulla sorte della letteratura e del libro nell'era tecnologica cosiddetta postindustriale”. Rileggendole oggi, dopo 10 anni circa di vita del World Wide Web, sembrano acquistare una ulteriore potenza evocativa e di particolare suggestione, per chi si trovi oggi a riflettere sulla qualità delle risorse informative sulla Grande Rete.

La prima *lezione americana*, “Leggerezza”, forse la più suggestiva ed efficace tra le cinque che ci sono arrivate², invitava a rifuggire “la pesantezza, l'inerzia, l'opacità” del mondo contemporaneo, in certi momenti “tutto di pietra”³. Per difendersi dallo sguardo pietrificatore della Medusa, è necessario allora farsi leggeri come Perseo coi suoi sandali alati o come lo sciamano o la strega che volano altrove per “trovare le forze per modificare la realtà”, alleggerendo insomma sia gli oggetti che le strutture che li connettono. La “Rapidità”, oggetto della seconda *lezione*, non allude tanto alla velocità di accesso alla conoscenza, quanto all'importanza dell'*incantesimo del racconto* sullo scorrere del tempo: “gli avvenimenti, indipendentemente dalla loro durata, diventano puntiformi, collegati da segmenti rettilinei, in un disegno a zigzag che corrisponde a un movimento senza sosta”⁴.

Continuando nella nostra velocissima scorsa delle pagine calviniane, leggiamo che “Esattezza vuol dire per me soprattutto tre cose”: alta definizione del sistema, nitidezza delle immagini e precisione del lessico. Questi valori sono da difendere perché possono arginare la *epidemia pestilenziale* dell'approssimazione, che “tende a livellare l'espressione (...), a smussare le punte espressive, a spegnere ogni scintilla che sprizzi

¹ Italo Calvino, *Lezioni americane. Sei proposte per il prossimo millennio*, Arnoldo Mondadori Editore, Milano 1993. La prima edizione, del maggio 1988, uscì presso l'editore Garzanti di Milano. L'edizione che si è consultata è quella degli Oscar Mondadori e le informazioni sulle *Lezioni* sono tratte dalla nota introduttiva di Esther Calvino, ora in *Presentazione*, pp.V-VII.

² Della sesta, infatti, “Consistency” (coerenza), manca completamente il testo e sappiamo solo da Esther Calvino che avrebbe avuto come riferimento il noto racconto di Herman Melville *Barterby lo scrivano* (cfr. *Presentazione*, cit., p.VI). Coerenza anche nella negazione, nella sospensione, possiamo allora immaginare!

³ I. Calvino, *Lezioni...*, cit., pp. 8-9, 33-34

⁴ *Ibidem*, p. 43.

dallo scontro delle parole con nuove circostanze”⁵. La *lezione* sulla “visibilità” si apre con una citazione dantesca, “Poi piovve dentro a l’alta fantasia”⁶, occasione per sostenere il ruolo essenziale delle immagini, nel loro stretto intreccio con l’immaginazione verbale: la letteratura, insomma, “repertorio del potenziale”⁷. L’ultima *lezione* di Calvino pervenutaci è sulla “Molteplicità”, ovvero sul valore del “romanzo contemporaneo come enciclopedia, come metodo di conoscenza, e soprattutto come *rete di connessione tra i fatti, tra le persone, tra le cose del mondo*”⁸ (il corsivo è mio). Insomma, “quello che prende forma nei grandi romanzi del XX secolo è l’idea d’una enciclopedia *aperta*, aggettivo che certamente contraddice il sostantivo *enciclopedia* (...). Oggi non è più pensabile una totalità che non sia potenziale, congetturale, plurima”⁹.

Ma dalle potenti suggestioni calviniane veniamo al tema del seminario. Selezionare e valutare ovviamente dipende da almeno quattro elementi: l’obiettivo finale della selezione, il dominio della conoscenza umana nel quale si sceglie, i criteri in base ai quali si opera una valutazione ed infine la qualità propria (la *natura*) degli oggetti oggetto di valutazione. Se l’obiettivo è quello di costruire strumenti di *reference* per guidare tematicamente o sistematicamente nel *mare magnum* del Web (senza dimenticare però che qualunque applicazione Web che “informi” parte comunque da una selezione di contenuti), l’affidabilità delle risorse digitali sembra a tutti gli effetti un criterio legato sia alla loro qualità tecnica che a quella strettamente informativa. Queste due proprietà - tecnica e dei contenuti - risultano per il mondo dell’informazione digitale molto interdipendenti, rispetto al mondo dell’analogico. Mentre sulla qualità informativa in senso stretto non si pongono grosse differenze rispetto ai criteri di valutazione tradizionali, le qualità tecniche delle risorse Web hanno potentemente effetto su questioni basilari come la effettiva leggibilità e la “stabilità” delle risorse, cioè l’affidabilità del formato, del supporto e della durata. Per le risorse archivistiche, poi, le cose si fanno ancora più complesse perché le informazioni mutano profondamente la loro “natura” a seconda dell’efficacia e della correttezza del contesto in cui sono presentate.

⁵ *Ibidem*, pp. 65-66.

⁶ Dante Alighieri, *Divina Commedia*, Purgatorio, XVII, 25, per cui cfr. l’edizione Web in <http://www.liberliber.it/biblioteca/a/alighieri/la_divina_commedia/html/index.htm>.

⁷ *Ibidem*, pp. 91-102.

⁸ *Ibidem*, pp. 115-116.

⁹ *Ibidem*, p. 127.

Dunque, la fase della formazione delle risorse digitali è indubbiamente significativa anche per chi deve selezionarle e valutarle, perché molto più di quanto facessero la qualità della carta o delle rilegature dei libri le scelte attuate in questa fase influenzano direttamente la loro potenzialità informativa. Pensiamo, per intenderci, alle responsabilità di chi produce, di chi pubblica, di chi ospita risorse sul Web, e in che formato, su che supporto e con quali modalità e limitazioni le rende disponibili. Di questa fase e delle sue implicazioni, allora, si vuole qui trattare.

Per iniziare, vale la pena sottolineare ancora una volta i ritmi parossistici di sviluppo e di caducità del Web: Giano bifronte e araba fenice dei nostri tempi, la Grande Rete, portatrice di giovinezza e fulminea decrepitezza, di sovrabbondanza di informazioni e della loro friabilità, della necessità di continuo aggiornamento e della automatica autodistruzione di sé, eliminando le fonti per la sua storia. Uno dei rischi è che questi ritmi e queste proprietà travolgano le stesse categorie dei processi di ricerca, elaborazione e trasmissione dell'informazione e dei contenuti, per loro natura processi interattivi, compromettendo l'identità dei produttori coll'insinuare fratture profonde rispetto alle loro tradizioni. La possibilità per tutti, facile ed economica, di contribuire all'immenso serbatoio del World Wide Web con propri contenuti, insomma, può mettere in discussione il vincolo necessario tra qualità del produttore e qualità del prodotto culturale.

Una ricerca sul Web, con gli strumenti più comuni, produce attualmente una grande quantità di risultati tra i quali non è sempre facile, specie per gli utenti meno "corazzati", orientarsi. Discernere, soprattutto, tra le fonti delle risorse: tra quelle in buona parte garantite dalla affidabilità del soggetto che le ha prodotte (in senso archivistico: elaborate, raccolte o ospitate) e quelle, talvolta più accattivanti o "facili", la cui affidabilità può risultare anche molto bassa.

Nello scambio di informazioni (che è di per sé cultura) la potenza, economicità ed apparente immediata efficacia del veicolo di trasmissione rischia insomma di soppiantare in importanza la qualità propria dei contenuti scambiati. La sfida per i content *creators*, allora, consiste nell'assunzione di un ruolo centrale per il governo di questa "rivoluzione" nella trasmissione dei saperi, affiancando efficacemente le opportunità proprie del (multi)*medium* telematico al necessario rispetto della qualità originaria dei contenuti culturali, pur revisionati nelle forme di comunicazione. Sembra opportuno infatti che siano i "gestori" di cultura, e tra questi in particolare quelli

pubblici, a rappresentare la parte propositiva, consapevole, competente e responsabile nei processi di produzione della cultura digitale, in un quadro che si possa percepire come positiva opportunità di rilancio e non come faticoso obbligo di aggiornamento. E' fondamentale cioè che non si imponga una violenta soluzione di continuità rispetto alle tradizioni secolari - europee ed italiane in particolare - di produzione di strumenti di comunicazione culturale, sacrificando così l'enorme patrimonio già disponibile di metadati - di conoscenze - già di per sé beni culturali.

C'è dunque da muovere le acque in due bacini principali: il primo è senz'altro quello degli *ICT professionals*, spesso resistenti nel coinvolgere pienamente i loro committenti nella progettazione delle applicazioni Web, orientandosi piuttosto verso l'offerta di prodotti "chiavi in mano", costruiti sulla base di modelli pensati per tutt'altri contesti oppure sperimentando nuove procedure indipendentemente dalla loro reale aderenza alle necessità del singolo caso. Il secondo gruppo coinvolto è quello dei produttori di contenuti, per i quali l'obiettivo sta nel ripensamento dei processi di elaborazione, gestione, diffusione e conservazione della conoscenza. Piuttosto, va affermata la necessità di rinforzare la propria cassetta degli attrezzi con le teorie e le pratiche sui saperi-flusso, rendendoci disponibili a sacrificare le usuali rigidità nei percorsi di conoscenza: le compartimentazioni orizzontali (tra i destinatari della comunicazione culturale: specialisti, "giovani", turisti, utenti paganti o non paganti, etc.) e verticali (tra settori culturali, difendendosi in trincea da ogni occasione di travaso e mescolamento dei saperi e delle pratiche).

2. Progettare la qualità: il modello Minerva per il web culturale pubblico

È in questa prospettiva che è stato redatto il *Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali*¹⁰, nato nell'ambito del progetto europeo MINERVA, frutto dell'impegno corale di un gruppo di lavoro composto da esperti di settori diversi: culturale, informatico e della comunicazione. I lavori del gruppo italiano del Working Package 5 "*Identificazione dei bisogni degli utenti e di un quadro di qualità sui contenuti per la creazione di punti di accesso comuni*"¹¹, si sono mossi dal 2002 partendo proprio dalla

¹⁰ *Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali*, a cura di F.FILIPPI, Ministero per i beni e le attività culturali, Progetto Minerva, marzo 2004, scaricabile e consultabile nella duplice versione PDF e HTML <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i.htm>>. Da questo indirizzo è altresì scaricabile la bozza italiana alla base del manuale europeo, del giugno 2003: *Handbook for quality in cultural Web sites: improving quality for citizens*, version 1.2-draft, edited by the Minerva Working Group 5, 2003 <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria.htm>>.

¹¹ Il gruppo italiano, coordinato da Fedora Filippi della Soprintendenza Archeologica di Roma, è costituito da: Cinzia Ammannato, Direzione Generale per il Patrimonio Storico, Artistico, Demoetnoantropologico, Giancarlo Buzzanca, Istituto Centrale del Restauro, Chiara De Vecchis, Senato della Repubblica, Mario Di

riflessione sui temi fin qui accennati, provando ad andare oltre la tentazione di costruire un *framework* di criteri e di punteggi sulla base di quadri rischiosamente rigidi e astratti.

La questione di partenza, cioè, è stata quella di affrontare la nozione di qualità del web culturale pubblico prima di tutto come risultato dell'attività dei soggetti produttori, rafforzati dallo strumento del Web nella loro *mission* di creatori e comunicatori di cultura. Si sono allora definiti soggetti e oggetti coinvolti nel processo di produzione, aggiornamento e fruizione dei contenuti culturali digitali: i soggetti culturali pubblici nella loro articolazione settoriale¹², gli utenti del Web e le loro istanze, le risorse culturali, le applicazioni Web di qualità. L'intento è stato definire un modello che non fosse schiacciato sulla logica del marketing pur restando centrato sull'utente, prevedendone il coinvolgimento consapevole in qualità di cittadino portatore di bisogni e dotato di strumenti estremamente vari: dalla mera curiosità alla necessità professionale o scientifica, passando per il controllo dell'attività delle istituzioni pubbliche al desiderio di crescere culturalmente. Inoltre, gli obiettivi di un sito Web culturale pubblico non possono non discendere direttamente dall'arricchimento della *mission* del soggetto che lo produce con un'analisi onesta delle esigenze degli utenti, meglio se compiuta sul doppio binario dell'interazione "dal vivo" e di quella svolta attraverso gli strumenti telematici.

Il WG5 italiano ha cercato di definire il processo di interazione dinamica tra i produttori/gestori e i fruitori di cultura, individuato come vero centro del modello del *Manuale*, riducendolo ai suoi elementi fondamentali: il contesto, le modalità tecniche della trasmissione, la qualità dei contenuti trasmessi, la progettazione finale per obiettivi. Quindi, si è pensato di offrire anche ai principianti dello strumento Web le informazioni di riferimento sulla qualità dei contenuti dal punto di vista delle reali possibilità di accesso ad essi. Le qualità tecniche necessarie, cioè, perché gli "oggetti digitali" siano davvero accessibili a tutti, indipendentemente dalle loro disabilità, dalla tecnologia che utilizzano e dal contesto in cui operano mentre accedono al sito.

Domenicantonio, Ministero dell'Innovazione e delle tecnologie, Sara Di Giorgio, Web consultant, Pierluigi Feliciati, Direzione Generale per gli Archivi, Franca Garzotto, Politecnico di Milano, Maria Pia Guermandi, Regione Emilia Romagna, Luisa Marucci, Consiglio Nazionale delle Ricerche-ISTI di Pisa, Oleg Missikoff, CERSI – LUISS, Maria Teresa Natale, Progetto Minerva, Sabrina Santangelo, Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Segretariato Generale, Oreste Signore, Consiglio Nazionale delle Ricerche-ISTI di Pisa, Maurizio Vittoria, Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia, Andrea Vituzzi, CERSI – LUISS.

¹² Le categorie di soggetti culturali pubblici "produttori di Web" previste nel *Manuale* (da non confondere pertanto con le istituzioni culturali) sono: Archivi, Biblioteche, Patrimonio culturale diffuso sul territorio, Musei, Uffici di gestione e tutela, Centri di ricerca e formazione, Progetti culturali, Eventi temporanei.

Il tema dell'accessibilità è uno dei punti dolenti della storia del Web, e il suo mancato rispetto può leggersi anche come una sorta di tradimento del suo spirito originario. Le frequenti resistenze dei produttori di Web a confrontarsi con quel set minimo di raccomandazioni e norme tecniche che ne garantirebbero l'accesso universale sono imputabili spesso a un fraintendimento: si vogliono evitare i vincoli tecnici e progettuali, insomma, come se fossero questi a far lievitare i costi di produzione, preferendo piuttosto rincorrere i ritmi parossistici dell'innovazione tecnologica e applicativa. Anche in questo senso la sintesi proposta nel *Manuale per qualità dei siti web pubblici culturali* aiuta ad avvicinarsi al tema dell'accessibilità del Web considerato come elemento qualificante della strategia di comunicazione, nella sua stretta connessione con la qualità specifica dei contenuti e della loro organizzazione e presentazione all'interno del sito.

A quest'ultimo proposito, cioè la "usabilità" delle risorse, nel *Manuale* si passano in rassegna le metodologie più diffuse per guidare la progettazione delle interfacce, dell'organizzazione dei contenuti e delle forme di interazione per un sito Web centrato sull'utente: a partire dalla costituzione di *panel groups* di utenti rappresentativi che valutino direttamente le applicazioni, alle varie serie di principi e di criteri elaborati nel tempo dagli esperti di usabilità e di *Human-Computer Interfaces*. Sia le linee guida per l'accessibilità, che fanno riferimento soprattutto ad aspetti tecnici, che i principi e i criteri di usabilità, per lo più generali e talvolta difficili da mettere in pratica, non sono sembrati però le metodologie più funzionali per proporre una "guida alla qualità tecnica" semplice e sintetica per la progettazione di Web culturale.

Ci si è allora orientati su un approccio differente al problema, adottando il linguaggio dei Pattern¹³. L'uovo di Colombo che questo metodo propone è superare complesse liste di criteri e requisiti di controllo, riavvicinando i problemi della

¹³ "Il paradigma dei Pattern è stato sviluppato alla fine degli anni Settanta da Christopher Alexander, professore di Architettura all'Università di Berkeley, per far fronte ai complessi problemi connessi alla progettazione urbanistica ed edilizia. Secondo Alexander la scarsa qualità dell'architettura degli anni Sessanta era dovuta anche alla mancanza di metodi formali di progettazione. In pratica, egli rilevò che i progetti urbanistici e di edifici non tenevano conto delle esperienze concrete che man mano andavano maturando e senza le quali i progetti stessi finivano per essere estranei alle esigenze reali degli utenti. Di qui l'idea di definire dei Pattern che stabiliscono una relazione tra un contesto, un insieme di condizioni (o vincoli) legate a quel contesto e una soluzione che risolve il problema con quelle condizioni e in quel contesto. Dalla metà degli anni Novanta l'idea di usare linguaggi di Pattern come supporto ai progettisti ha avuto un nuovo slancio grazie all'enorme successo avuto dalla sua applicazione al campo dell'ingegneria del software e della progettazione object oriented. Recentemente il paradigma dei Pattern è stato applicato anche al campo della Human Computer Interface (HCI), con estensioni al mondo Web" (cfr. *Manuale*, cit. p.38). *Pattern* è un termine inglese che potrebbe essere tradotto in "modello" o "schema", o addirittura in "archetipo" (che in realtà sarebbe la traduzione più vicina all'uso che se ne fa nel *Manuale*): si è lasciato il termine inglese per evitare fraintendimenti e favorire lo scambio internazionale di buone pratiche.

progettazione ai suoi elementi di base: risolvere problemi ricorrenti in contesti simili adottando soluzioni note e consolidate. Il prodotto Web ha ormai raggiunto un tale grado di maturità, infatti, da poter considerare le soluzioni alla gran parte dei problemi progettuali patrimonio comune di tutti i progettisti.

Inoltre, i Pattern possono fungere da riferimento per chi si deve interessare di Web pur non essendone esperto. In questo senso, infatti, possono costituire un linguaggio di comunicazione tra *cultural experts* e professionisti del Web, per aiutare ad indicare chiaramente cosa si vuole e perché (quasi) indipendentemente da come la soluzione sarà poi realizzabile tecnicamente. Infine, i Pattern non sostituiscono la necessità del coinvolgimento degli utenti di cui si è detto più sopra: questo metodo si giova, per definizione, di esperienze concrete testate dagli utenti. Ciò che caratterizza quest'approccio è la scelta di evitare soluzioni precodificate ai problemi che via via si pongono, descrivendo invece correttamente il contesto e la possibile soluzione, raccogliendo sotto un unico titolo le esperienze e le soluzioni adottate (anche e soprattutto da altri, non solo le proprie) in situazioni simili. Il catalogo che si propone nel *Manuale* raccoglie Pattern che cooperano per risolvere i problemi nel contesto della progettazione e realizzazione di applicazioni Web culturali pubbliche accessibili e usabili. Per costruirlo si sono utilizzate le stesse categorie generali nelle quali si raggruppano usualmente i criteri di accessibilità e usabilità, così da facilitarne ulteriormente il reperimento¹⁴.

Il nucleo portante del modello di qualità proposto nel *Manuale* MINERVA risiede quindi in quanto detto a proposito del ruolo centrale del soggetto culturale pubblico e della sua interazione con gli utenti, “declinandolo” nella necessaria prospettiva della qualità tecnica e comunicativa propria del Web. Oltre al riferimento ai Pattern, che dovrebbe servire a garantire quest'ultima, si propone infatti un set di 12 obiettivi possibili per il Web culturale pubblico, individuati come basilari per la sua corretta progettazione¹⁵. Ciascuno di essi pone ovviamente specifiche necessità per l'efficace progettazione dei contenuti fino alla scelta delle modalità tecniche e comunicative della

¹⁴ Queste categorie sono: Far percepire i contenuti, Presentare i contenuti, Far navigare il sito, Fare effettuare ricerche, Interagire con gli utenti. Gran parte dei Pattern presentati nel Catalogo (interamente in appendice nel *Manuale*, cit., pp.102-128) si ispira ai lavori dello specialista olandese Martijn Van Welie (<http://www.welie.com/Patterns/>) che ha lavorato alla definizione di Pattern per il Web, con particolare attenzione ai principi di usabilità, avendo in mente le necessità dell'utente più che quelle del progettista. Una bibliografia sulle raccolte di Pattern esistenti per il Web è consultabile in <http://iawiki.net/WebsitePatterns>.

¹⁵ I dodici obiettivi sono: Rappresentare l'identità del SCP, Rendere trasparente l'attività del SCP, Rendere trasparenti gli obiettivi dell'AWCP, Svolgere un ruolo efficace nei network di settore, Presentare norme e standard di settore, Diffondere contenuti culturali, Sostenere il turismo culturale, Offrire servizi didattici, Offrire servizi per la ricerca scientifica, Offrire servizi ai professionisti del settore, Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisti, Promuovere comunità telematiche di settore.

loro presentazione, dunque ciascun obiettivo è presentato sul manuale con una definizione generale e una scheda che introduce alle problematiche specifiche. Se alcuni, inoltre, si pongono come necessari per garantire la qualità del sito web culturale pubblico (l'attenzione all'identità, alla trasparenza, alla partecipazione attiva ai network del settore, alla diffusione di contenuti culturali), altri vanno a delineare il profilo della specifica applicazione che si vuole progettare, in un intreccio più o meno complesso. Gli obiettivi e le loro implicazioni realizzative si danno come validi in senso generale per tutte le categorie di soggetti culturali definite nel *Manuale*, ma si è scelto di approfondire questo schema, per offrire una guida più efficace, elaborando schede dedicate alle specificità della progettazione per obiettivi per le diverse categorie di soggetti culturali.

Conseguenza immediata di quanto detto finora è che una valutazione di qualità delle risorse culturali Web non può fondarsi su un modello, per quanto articolato, basato solo sui profili-utente e sulla loro (più o meno teorica) soddisfazione, ma deve tenere conto dell'identità e attività dei soggetti produttori, degli obiettivi che questi dichiarano di voler affrontare con il Web, delle caratteristiche dei contenuti culturali che gestiscono, dei contesti di fruizione previsti, della effettiva e verificata soddisfazione degli utenti, del rispetto di alcune raccomandazioni strategiche che garantiscano la qualità complessiva delle applicazioni (allineamento tra la attività del produttore e il sito, trasparenza sulle tecnologie e gli standard usati, interoperabilità, conservazione a lungo termine delle risorse, etc.).

Una valutazione davvero corretta delle risorse Web, allora, dovrà basarsi su un *framework* che comprenda due distinti fronti:

- la valutazione **oggettiva** / tecnica / semiautomatica (cioè il feedback con un alto grado di misurabilità: le condizioni effettive di accessibilità, la *performance* del server, l'analisi degli accessi con l'elaborazione dei dati sull'attività del server, la presenza degli elementi tecnici minimi previsti dagli standard, la potenziale interoperabilità tecnica e sui contenuti)
- la valutazione **soggettiva** (cioè il feedback non misurabile: la qualità nell'uso di regole descrittive condivise per gli oggetti culturali presentati, l'affidabilità e trasparenza delle responsabilità nella produzione, pubblicazione e conservazione, la chiara identificazione delle unità informative e della loro strutturazione, il coinvolgimento diretto dell'utente nel processo di verifica).

Questo doppio binario di valutazione tecnica e umana è d'altra parte l'orientamento delle "linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità", base fondamentale per l'applicazione della cosiddetta legge Stanca¹⁶. Nello schema di Regolamento sono previsti infatti "due tipi di verifica della accessibilità: verifica tecnica: valutazione condotta da esperti, anche con strumenti informatici, sulla base di parametri tecnici, verifica soggettiva: valutazione articolata su più livelli di qualità ed effettuata con l'intervento dell'utente dei servizi sulla base di considerazioni empiriche"¹⁷. Per la verifica tecnica sono stati definiti quindi "22 requisiti da sottoporre a verifica il cui rispetto costituisce il livello minimo di accessibilità", per la valutazione soggettiva (da considerare successivamente alla prima), lo *Studio* propone una metodologia basata sull'individuazione di 11 criteri essenziali per la qualità delle applicazioni Web, organizzata in più fasi e fondata su quattro condizioni: costituire un gruppo rappresentativo di utenti o panel, definire contesti, scopi, e modi di interazione con il sito, prevedere una progettazione evolutiva finalizzata all'aggiornamento e al miglioramento continuo del sito e infine attivare un'azione continua di monitoraggio "in funzione della dinamica dei bisogni e degli interessi".

Questo percorso di valutazione sembra essere dunque il più completo ed efficace, per quanto ponga problemi di realizzabilità legati agli alti costi gestionali e organizzativi, affrontabili solo in un'ottica collaborativa e di coordinamento tra soggetti.

3. La sala di studio senza archivisti: i sistemi informativi archivistici sul Web

I cambiamenti profondi occorsi nel mondo archivistico per via dell'introduzione degli strumenti informatici in modo preponderante nelle fasi di produzione, gestione, descrizione e soprattutto comunicazione degli archivi sono stati, anche in Italia, più

¹⁶ Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". La Segreteria tecnico-scientifica della "Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate", si è organizzata in diversi Gruppi di Lavoro, dei quali fanno parte esperti in materia appartenenti a Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, Associazioni di categoria di disabili, CNR, Università, Associazioni di produttori di hardware e software e di sviluppatori, per elaborare degli studi atti a fornire un contributo tecnico per la stesura del decreto ministeriale. I due gruppi di lavoro, "Metodologia" e "Regole Tecniche" hanno elaborato uno "Studio sulle linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità e le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti INTERNET" diffuso nel luglio 2004, finalizzato alla progettazione, realizzazione e valutazione dei siti Web pubblici.

¹⁷ *Studio sulle linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità e le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti internet*, cit., p. 5

volte autorevolmente esaminati¹⁸. In questa sede possiamo sorvolare sulle fasi di produzione e conservazione di un archivio, nonostante le problematiche non sarebbero poche e fuori luogo, concentrandoci piuttosto sulla descrizione e comunicazione delle risorse informative archivistiche.

Gli assunti di partenza, per mettere ordine tra le tante questioni in gioco, potrebbero essere due: il primo è la constatazione che solo negli anni '90 del secolo scorso la comunità archivistica ha trovato un accordo sulle regole di base per la costruzione di strumenti descrittivi che consentissero l'accesso agli archivi¹⁹. Il secondo è la citazione di quanto scrive Stefano Vitali sul passaggio degli archivi dal supporto cartaceo a quello elettronico: "Produrre descrizioni archivistiche in ambiente digitale e comunicarle attraverso Intranet non è la medesima cosa che farlo con i tradizionali supporti cartacei. Anche in questo, come in altri casi, il mezzo condiziona fortemente la struttura e i contenuti delle informazioni e spinge a riconsiderare le forme di organizzazione delle conoscenze e le modalità di venirne in possesso"²⁰.

Rispetto al primo punto, è importante sottolineare come la definizione di standard internazionali abbia ricevuto un innegabile impulso dalla diffusione degli strumenti informatici nella comunità archivistica: il confronto con i data-base, insomma, ha fatto affiorare la mancanza di un sistema descrittivo condiviso e ha contribuito alla sua definizione. In Italia, poi, la lunga fortuna presso gli archivisti della teorizzazione idealista che voleva l'archivio-*universitas* come un'entità unica e non confrontabile e la sua sostanziale identità con il soggetto produttore, unita alla effettiva ed evidente varietà e complessità delle dinamiche di conservazione delle

¹⁸ Cfr. tra gli altri: S.VITALI, *Passato digitale. Le fonti dello storico nell'era del computer*, Milano 2004; D. BONDIELLI, *I sistemi informativi archivistici in rapporto alle risorse telematiche*, in «Archivi&Computer», 3, 2002, p. 48-57; C.SALMINI, *Bussole e ami da pesca. I siti archivistici come strumento per la ricerca: come cambia il lavoro dell'archivista*, in «Archivi&Computer» a.XII, fasc.3/02, pp. 34-47; M.SAVOJA- P.G.WESTON, *Progetto Lombardo Archivi in INternet (PLAIN): identificazione, reperimento e presentazione dei soggetti produttori e dei complessi archivistici*, in: "Authority control: definizione e esperienze internazionali", Firenze 2003, pp.387-399; F.VALACCHI, *Internet e gli archivi storici. i possibili approcci alle risorse disponibili sulla rete e alcune considerazioni in merito ai servizi telematici offerti dal sistema archivistico nazionale*, in «Archivi&Computer», n. 3/99, p. 188-208; Id. *I siti web come strumenti per la ricerca archivistica*, in «Archivio storico italiano», CLX, 2002, N. 593, disp. III, luglio settembre, p. 589-610.

¹⁹ ISAD(G), General International Standard Archival Description, seconda edizione, adottata dal Comitato per gli standard descrittivi dell'International Council on Archives a Stoccolma, Svezia, 19-22 Settembre 1999 (www.ica.org/biblio/cds/isad_g_2e.pdf), traduzione italiana a cura di Stefano Vitali, con la collaborazione di Maurizio Savoja, Firenze 2000 (www.anai.org/attivita/N_isad/Isad_main.htm); ISAAR(CPF), International standard archival authority record for corporate bodies, persons and families, ICA, Commission on Descriptive Standards, prima edizione, Paris, France, 15-20 November 1995, prima edizione, <www.ica.org/biblio.php?pdocid=2>; lo standard è stato tradotto in italiano da S.Vitali, <www.anai.org/attivita/N_isaar/isaar.rtf>. La seconda edizione, Rio de Janeiro, Brazil, 19-21 November 2002, è disponibile in inglese e in francese, <www.icacds.org.uk/eng/standards.htm> e in italiano, nella traduzione di S.Vitali, <www.anai.org/attivita/N_isaar/Isaar_Italia_versione_corretta_2.pdf>.

²⁰ S.VITALI, *Passato digitale*, cit., pp.75-76.

memorie scritte nazionali, hanno ritardato patologicamente questo processo. Fino alla fondamentale esperienza della *Guida Generale degli Archivi di Stato*²¹, che ha faticosamente imposto una struttura descrittiva unica per tutto il territorio nazionale (e non ha caso ha avuto bisogno di quasi trent'anni per arrivare a conclusione), non c'era stata un'occasione di confronto "sul campo" a proposito di standard descrittivi: le denominazioni dei complessi archivistici, le loro tipologie e strutturazioni interne, il rapporto con i contesti storico-istituzionali di produzione, il formato delle informazioni cronologiche e sulla consistenza, etc. Tuttora, sarebbe ipocrita non ammetterlo, convivono ancora tra gli archivisti italiani sperimentazioni avanzatissime di sistemi informativi accanto a diffidenze pregiudiziali, che sostengono che il delicatissimo lavoro descrittivo non può confrontarsi altro che con la sapienza personale dell'archivista costruita su un particolare microcosmo documentario, che richiede allora regole speciali e un po' segrete.

La figura dell'archivista-sacerdote, con la pretesa di essere l'unico mediatore possibile tra l'utente e le carte, è un modo di concepire la nostra professione purtroppo ancora in parte diffuso: oltre alle storture che provoca rispetto al dovere pubblico di garantire la pubblicità della memoria storica, questo fenomeno ha l'effetto di impedire il confronto e la cooperazione, frenando la diffusione degli standard e la costruzione di sistemi informativi. E' inutile e dannoso, insomma, continuare a "cucire gli orli" del nostro settore di attività in un mondo sempre più "evaporato", pressoché simultaneo, privo di riferimenti temporali univoci, di gerarchie condivise del sapere, incognito perché potenzialmente interamente trasparente e non più divisibile tra centri e periferie.

Il secondo assunto di partenza, è evidente, si intreccia strettamente con il primo: ammettere la circostanza che sia ancora necessario sottolineare, per gli archivisti, che il mezzo condiziona le informazioni che si intendono comunicare è segno indubbio della difficoltà che incontriamo nell'adeguarci alle nuove forme di trasmissione del sapere, arroccati come siamo, spesso, sulla difesa della "specialità" degli oggetti e gli strumenti tradizionali della nostra professione. Il primo elemento in gioco per garantire la qualità delle risorse archivistiche sul Web sono dunque gli archivisti (i produttori dei metadati e delle *copie*, insomma) che devono adeguare il proprio bagaglio professionale con la piena padronanza degli standard descrittivi stabiliti a livello internazionale, abituandosi

²¹ UFFICIO CENTRALE PER I BENI ARCHIVISTICI, *Guida Generale degli Archivi di Stato italiani*, voll. I-IV, Roma, 1981-1994, sul Web, trattata tramite SGML, in <http://www.maas.ccr.it/cgi-win/h3.exe/aguida/findindex_guida>.

a giudicare insensata la redazione *sui generis* di uno strumento di ricerca, attenti piuttosto alla diffusione e condivisione di buone pratiche.

Diffondere standard, tecniche e soluzioni nel settore archivistico non sembra però essere sufficiente perché la qualità delle *nuove* risorse sul Web sia garantita, considerate tutte le variabili coinvolte nella loro produzione e circolazione. Tralasciamo ogni considerazione sulle strategie di sostegno finanziario dei progetti di digitalizzazione, in tempi di vacche magre come questi, sul coordinamento tra centri di competenza, in una fase di ridisegno della mappa delle istituzioni culturali, sulla annosa questione della scarsa attenzione alla formazione e all'aggiornamento degli operatori culturali: tutti elementi strategici per la qualità delle realizzazioni di cui qui vogliamo trattare. L'obiettivo è attivare il coinvolgimento consapevole dei professionisti dell'informazione archivistica nella creazione di spazi digitali in rete che non siano solo collezioni di oggetti digitali, ma al tempo stesso offerta di servizi e comunità di persone. Per far ciò anche il mondo degli informatici deve muoversi per aprire lo steccato attraverso lo sviluppo e la distribuzione di *Content management systems* sempre più raffinati, personalizzabili e semplici da usare, le cui proprietà crescano anche all'ombra della grande esperienza dei tradizionali *manager* della comunicazione archivistica.

Ma veniamo infine alle qualità proprie dell'informazione archivistica. E' ormai impensabile concepire singole risorse digitali sugli archivi esterne a sistemi informativi (intesi come sistemi di descrizioni e/o di riproduzioni) che, soli, possono valorizzarne le peculiarità senza prescindere dai fondamentali contesti di produzione e conservazione, attuali e originari. La struttura multi-tabellare e multi-livellare prevista dagli standard descrittivi è inevitabile se si vuole dar conto della complessità diacronica delle dinamiche di costituzione, conservazione e ordinamento del patrimonio archivistico, specie in Italia. Sottolineare la centralità del contesto, allora, è senza dubbio la chiave per governare la immissione in rete dei metadati culturali, affidando così gli oggetti digitali locali al flusso globale con una garanzia d'autorevolezza, dotandoli di una carta d'identità che ne certifichi provenienza, appartenenza, affidabilità, attuale residenza e presentandoli come parte di un sistema.

La complessità e delicatezza dei sistemi archivistici, però, ne ha rallentato non poco l'implementazione, frenando la condivisione di esperienze e attivando talvolta fenomeni di "municipalismo di ritorno" che, innestandosi nel clima di particolarismo descrittivo già accennato, hanno aggiunto pretese di esclusività locale nella

progettazione dei sistemi di dati e nella declinazione delle già scarse regole generali²². A questo fenomeno va poi aggiunto quanto prevede la qualità stessa degli archivi, prodotto di attività che possono essere a noi contemporanee, che ci obbliga a prevedere sistemi che potenzialmente non impongano soluzioni di continuità tra “storico” e “corrente”, aprendo anche per quest’ultimo, in prospettiva, l’accesso remoto ai cittadini coinvolti nelle pratiche in corso classificate. Insomma, la gestione digitale dei flussi informativi e l’utilizzo del protocollo informatico non possono essere fronti troppo distanti da quello della costruzione di sistemi informativi per gli archivi storici, pena la definizione di cesure per la cui soluzione ci troveremo presto a dover inventare specifiche terapie.

Tutto questo, per concludere, invoca particolari cure nella valutazione e nella selezione delle risorse archivistiche sul Web, perlomeno in Italia: se regole formali e strutturali per la formazione, conservazione e descrizione degli archivi, infatti, sono ormai state redatte e diffuse, la loro corretta applicazione resta un obiettivo ancora non del tutto centrato, seppure molti segni ce lo fanno intravedere non lontanissimo.

Pierluigi Feliciati

²² Un accenno alle difficoltà di costruzione di Sistema informativi archivistici di livello nazionale in C. SALMINI, *L'informatica e i servizi al pubblico*, relazione presentata al XIV Congresso Internazionale degli Archivi, Siviglia, 21-26 settembre 2000 <http://www.archivi.beniculturali.it/divisione_II/relazioneSiviglia.htm> e P.FELICIATI, *L'amministrazione archivistica italiana sul web: storia di un portale culturale pubblico*, in “Archivi & Computer”, a. XII, fasc. 3/02, pp.20-33. Oltre alla reingegnerizzazione in XML della Guida Generale degli Archivi di Stato, per cui cfr. A.MULÈ, *Intervento di apertura* al Seminario “il controllo d'autorità come raccordo fra sistemi descrittivi dei beni culturali: prospettive ed esperienze”, Milano 26 novembre 2003 <http://213.156.63.135/html/autornov03/listeautor2003.html>, in corso di stampa su “Archivi&Computer” 1/2004, attualmente sono in corso due progetti di sistemi informativi archivistici di livello nazionale, destinati a confluire in un unico Sistema Archivistico Nazionale: il SIAS (Sistema Informativo degli Archivi di Stato), su cui cfr. D.GRANA, *Dal labirinto alla piazza: il progetto Sistema Informativo degli Archivi di Stato*, in corso di pubblicazione, anche sul Web, negli atti del Convegno “www.digit@lizzazione”, Trento, 4 giugno 2004, e il SIUSA (Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche) su cui cfr. il monografico n. 2/2001, a. XI del *Bollettino d'Informazioni* del CRIBECU, Pisa, a cura di D.BONDIELLI.